

**แนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**
**Ways to Improve the Service for Transit/Transfer Passenger at
Suvarnabhumi Airport**

กานต์ เสถียรเสพย์¹ อภิรดา นามแสง² ธัญญรัตน์ คำเพระ³
Karn Stiensape, Apirada Namsang, Thanyarat Khamproh

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการให้บริการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง (Transit/Transfer) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับท่าอากาศยานเทียบเคียง 2) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการเปลี่ยนถ่ายเครื่องของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่กลุ่มผู้บริหารระดับสูงจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน จำนวน 4 ท่าน ในสายงานความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิได้มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา รวมถึงงานวิจัย ตลอดจนวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เนื้อหาที่ศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า 1) อาคารเทียบเครื่องบินรองหลังที่ 1 (SAT 1) สามารถช่วยบรรเทาปัญหาความแออัดภายในอาคารผู้โดยสารหลักและเพิ่มพื้นที่ใช้สอยให้แก่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) การผ่อนคลาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และ 3) การเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกจะเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารกลุ่มเปลี่ยนถ่ายเครื่อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สรุปได้ว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการให้บริการขั้นพื้นฐานที่ทัดเทียมกับท่าอากาศยานคู่แข่งได้ แต่การให้บริการอื่น ๆ นั้นยังคงต้องถูกพัฒนาเพื่อให้สามารถก้าวขึ้นไปแข่งขันในระดับสากลได้

คำสำคัญ (Keywords): ผู้โดยสาร; เปลี่ยนถ่ายเครื่อง; การพัฒนาการให้บริการ; ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Received: 2023-05-21 **Revised:** 2023-07-02 **Accepted:** 2023-07-03

¹ สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน Master of Management in Aviation Management, Civil Aviation Training Center. Corresponding Author e-mail: karn.s@airportthai.co.th

² หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน Master of Management in Aviation Management, Civil Aviation Training Center

³ อาจารย์ประจำกองวิชาบริหารการบิน สถาบันการบินพลเรือน Ground Instructor of Aviation Management Training Division, Civil Aviation Training Center

Abstract

The purposes of this study are 1) to compare the service for the transit/transfer passenger at Suvarnabhumi Airport with the other two airports that provided the same service. 2) to find the ways to improve the service for transit/transfer passenger of Suvarnabhumi Airport. This study is qualitative research. The purposive samples that are used in this research are the group. Which comprises of 4 keys informant from Airports of Thailand Company limited. They are high ranking executives in the related fields that concern the service for transit/transfer passenger. By using tools of structured in-depth-interview form by in-depth-interviewing and analyzed data by descriptive interpretation. Moreover, the secondary data is retrieved from textbooks, other researches and Thesis from both in Thailand and international level in order to complete the contents of this study. From the research, it was found that 1) The SAT-1 Building can relief the congestion inside the main terminal building of Suvarnabhumi Airport and also increase the space overall 2) The deregulation will increase the agility in management 3) By adding the additional facilities will provide more comfort for transit/transfer passenger at Suvarnabhumi Airport. It can be concluded that Suvarnabhumi Airport can provide service at the standard level as well as other 2 airports however, at the other service level, Suvarnabhumi Airport still needs to be improved.

Keywords: Passenger; Transit/Transfer; Service Improvement; Suvarnabhumi Airport

บทนำ (Introduction)

ช่วงปี 2562 ธุรกิจการบินนั้นได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วจนถึงระดับสูงสุดอันเนื่องมาจากปัจจัยที่สนับสนุนในหลายด้าน อาทิ การเจริญเติบโตอย่างก้าวกระโดดของสายการบินต้นทุนต่ำ การเจริญเติบโตของท่าอากาศยานในเมืองเล็ก (เมืองรอง) หรือแม้กระทั่งเทคโนโลยีด้านอากาศยานที่พัฒนาเป็นอย่างมาก ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลในแง่บวกต่อธุรกิจการบินในปัจจุบัน แต่ในทางกลับกันธุรกิจการบินก็เป็นธุรกิจที่มีความอ่อนไหวต่อสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวสูง ตัวอย่างสามารถเห็นได้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในช่วงตั้งแต่ปลายพ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจการบินที่กำลังเฟื่องฟูเติบโตต้องหยุดชะงักลงอย่างกะทันหัน การแพร่ระบาดครั้งใหญ่ครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อภาระของผู้โดยสาร ความต้องการขนส่งสินค้าทางอากาศ แรงงานในสนามบิน และรายได้เข้าขาออก หากมองย้อนกลับไปในอดีตอุตสาหกรรมการบินคือตัวแปรสำคัญของภาคบริการและการท่องเที่ยวในปัจจุบันภาวะภัยคุกคามที่ธุรกิจการบินกำลังเผชิญอยู่นั้น สร้างมูลค่าความเสียหายอย่างมหาศาล

และสร้างความเสียหายให้กับภาคธุรกิจและแรงงานในทุก ๆ ภาคส่วน อย่างหลีกเลี่ยงมิได้ (ทักษิณา แสนเย็น และคณะ, 2563)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในทุกชั้นมิติ อาทิเช่นด้านพฤติกรรมทั้งในเชิงการบริโภคและบริการ โดยธุรกิจการบินนั้นถือเป็นหนึ่งในภาคอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบสูงสุด โดยส่งผลกระทบต่ออันเหมือนการล้มตัวของโดมิโน ก่อให้เกิดการระงับเที่ยวบิน การจำกัดเส้นทางการบิน การยกเลิกสายการบิน การลดต้นทุนอย่างหนักหน่วง การลดจำนวนพนักงาน และเงื่อนไขใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นเรื่องที่มีความกังวลอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการบิน และแสดงให้เห็นถึงความท้าทายที่มีความเฉพาะเจาะจงกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในแง่ของการจราจร รายได้ การเชื่อมต่อ รวมไปถึงข้อกำหนดต่าง ๆ ที่จะมีความเปลี่ยนแปลงไป (ทักษิณา แสนเย็น และคณะ, 2563) นอกจากนี้ด้วยความรุนแรงของการแพร่ระบาดนี้จึงมีความจำเป็นที่การทำธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวขนานใหญ่และคำนึงถึงสิ่งที่จะไม่สามารถกลับไปทำธุรกิจได้ตามปกติ บทบาทของการท่องเที่ยวต่อการฟื้นตัวและการเปลี่ยนแปลงในระยะยาวจะมีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการตอบสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Stefan Gössling, Daniel Scott and C. Michael Hall ,2020)

**QUARTERLY TOTAL AIRPORT REVENUES IN 2020 BY REGION:
FORECASTED (PRE-COVID-19) VS. ESTIMATED UNDER (COVID-19) (MILLION USD)**

	Forecasted (pre-COVID-19)	Estimated under (COVID-19)	% Change
Africa	4,300	2,100	-51.2%
Asia-Pacific	49,900	20,500	-58.9%
Europe	59,300	22,200	-62.6%
Latin America-Caribbean	10,500	5,200	-50.5%
Middle East	13,200	6,200	-53.0%
North America	34,700	18,300	-47.3%
World	171,900	74,500	-56.7%

ภาพที่ 1 การลดตัวของรายได้ของท่าอากาศยานในปี 2020 แบ่งตามภูมิภาค

ที่มา: International Finance Corporation, 2020

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงการสูญเสียรายได้ของธุรกิจท่าอากาศยานอย่างมีนัยยะสำคัญจากการขาดหายไปของการเดินทางทางอากาศ โดยมีการหดตัวลงกว่าครึ่งหนึ่งจากรายได้ที่ถูกคาดการณ์ก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยท่าอากาศยานในภูมิภาคยุโรปทำรายได้เพียง 22,200 ล้านดอลลาร์สหรัฐจากที่คาดการณ์ไว้ราว 59,300 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยน้อยกว่าการคาดคะเนถึง 62.6% ตามมาด้วยภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่ท่าอากาศยานสามารถสร้างรายได้ได้น้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ถึง 58.9% ตามมาด้วย ตะวันออกกลาง แอฟริกา ละตินอเมริกา และ อเมริกา

เหนือตามลำดับ โดยในภาพรวมทั่วโลกนั้นท่าอากาศยานต่าง ๆ มีรายได้น้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ถึง 56.7% (International Finance Corporation, 2020) ดังนั้นแล้วเมื่อสถานการณ์กลับเข้าสู่ภาวะปกติ ทุกภาคส่วนจึงจำเป็นต้องเร่งฟื้นฟูรวมไปถึงการได้มาซึ่งวิธีสรรหารายได้ใหม่ ๆ เพื่อชดเชยสิ่งที่สูญเสียไปในช่วงเวลาดังกล่าว ในเชิงของท่าอากาศยาน การเพิ่มสำคัญของท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์กลาง (Strengthening the role of hubs) เป็นสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางของนักเดินทาง และในระยะต่อไป ความถี่ของเส้นทางบิน (Frequency) น่าจะมีแนวโน้มที่ลดลง และท่าอากาศยานของเมืองขนาดเล็ก (เมืองรอง) ลงมาจะถูกกลดบทบาทลง แต่ในทางกลับกันท่าอากาศยานศูนย์กลาง หรือ Hub จะได้รับความสำคัญมากขึ้น โดยทำหน้าที่ทั้งการเชื่อมต่อเที่ยวบิน และรวมไปถึงเชื่อมการเดินทางชนิดอื่น ๆ เข้าหากัน เนื่องจากการทำการบินไปยังท่าอากาศยานศูนย์กลางจะมีความคุ้มค่ากว่าในเชิงธุรกิจเพราะว่าสายการบินสามารถสร้างอัตราบรรทุก (Aircraft load factor) ได้สูงกว่า (กฤษฎา เสกตระกูล, 2563)

ท่าอากาศยานในนั้นถูกนำเสนอให้มีความเป็นไปได้มากกว่าเพียงสถานที่รองรับเที่ยวบินหรือนักเดินทางเท่านั้น ด้วยความพยายามในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานให้ดีขึ้น สะดวกขึ้น ทันสมัยขึ้น ท่าอากาศยานจึงนำเสนอความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ท่าอากาศยานในทวีปเอเซียนั้นกำลังอยู่ในภาวะการแข่งขันที่สูง สืบเนื่องจากการลงทุนเพิ่มเติมอย่างหนักหน่วงเพื่อขยายขีดการรองรับของท่าอากาศยานให้สามารถรองรับผู้ที่มาใช้บริการได้มากขึ้น อันจะเห็นตัวอย่างได้จากการลงทุนสร้างอาคารผู้โดยสารหลังที่ 5 และทางวิ่ง (Runway) เส้นที่ 3 ของท่าอากาศยานชางงี้ ซึ่งใช้งบประมาณสูงถึง 2.15 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ เฉกเช่นเดียวกับท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกงซึ่งลงทุนด้วยงบประมาณที่สูงมากเพื่อสร้างทางวิ่ง (Runway) เส้นที่ 3 เช่นเดียวกัน เพื่อสร้างขีดความสามารถในการรองรับผู้ให้บริการให้มากขึ้น

ท่าอากาศยานต่าง ๆ นั้นล้วนมีพยายามในการดึงดูดผู้โดยสารให้มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานของตนเองไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางแบบจุดต่อจุด (Point to Point) หรือแม้กระทั่งผู้โดยสารที่ต้องการการเปลี่ยนถ่ายเครื่อง (Transit/Transfer) ท่าอากาศยานอินชอน ประเทศเกาหลีใต้หรือท่าอากาศยานชางอี ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งนับว่าเป็นท่าอากาศยานชั้นนำของโลกโดยสังเกตได้จากการประกาศรางวัล World Airport Awards ของ Skytrax (Skytrax, 2020) ที่ท่าอากาศยานทั้งสองแห่งนี้ได้รับรางวัลอันดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ ท่าอากาศยานต่าง ๆ ดังกล่าวนำเสนอความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสารในเที่ยวบินจุดต่อจุด (Point to Point) หรือผู้โดยสารที่มาแวะเปลี่ยนถ่ายเครื่อง (Transit/Transfer) การที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน กระบวนการจัดการที่รวดเร็ว และความเป็นมิตรของพนักงาน สิ่งต่าง ๆ

เหล่านี้นั้นจึงทำให้ท่าอากาศยานชั้นนำนั้นได้ก้าวขึ้นมาเป็นจุดหมายที่นักเดินทางจากทั่วโลกเลือกที่จะมาใช้บริการหรือแวะพักเพื่อเปลี่ยนถ่ายเครื่อง (Skytrax, 2020)

เมื่อกล่าวถึงประเทศไทย ประเทศซึ่งตั้งอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ทางการบินที่ดีแห่งหนึ่งของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางที่เปิดรับนักเดินทางจากทั่วโลกในทางกลับกัน กลับไม่ได้รับความนิยมจากนักเดินทางในการเลือกที่จะเป็นจุดแวะพักหลัก (Transit Point) โดยกลุ่มผู้โดยสารหลักของท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นล้วนแต่เป็นผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางแบบบินตรงจุดต่อจุดเป็นส่วนใหญ่ โดยมีเพียง 8% เท่านั้นที่เป็นผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด, 2563) โดยรายได้จากกลุ่มผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่องถือเป็นแหล่งรายได้หลักอีกทางหนึ่งของท่าอากาศยานหรือรวมไปถึงให้แก่ประเทศนั้น ๆ บริษัท OAG ได้จัดอันดับท่าอากาศยานที่มีค่าคะแนนการให้บริการเชื่อมต่อเที่ยวบิน (Connections) มากที่สุด โดยคำนวณจากจำนวนของเที่ยวบินเชื่อมต่อ ที่มีการเข้าออกจากท่าอากาศยานนั้นด้วยตารางการบินที่แน่นอน (Scheduled connections) เปรียบเทียบกับจำนวนจุดหมายปลายทาง (Destinations) ที่มีให้บริการ โดยค่าคะแนนดังกล่าวเรียกว่าค่าความหนาแน่นของการเชื่อมต่อ หรือ Connectivity Index เมื่อเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานชั้นนำต่าง ๆ ที่เป็นท่าอากาศยานศูนย์กลาง (Hub) จากทั่วโลกจะเห็นได้ว่าท่าอากาศยาน เหล่านี้ล้วนแต่มีค่าคะแนนการเชื่อมต่อสูงและแสดงถึงความหนาแน่น จึงทำให้สามารถสร้างโอกาสในการหารายได้จากการใช้บริการเปลี่ยนถ่ายเครื่องได้อีกทางหนึ่ง โดยยกตัวอย่างจากท่าอากาศยานชางงี ซึ่งมีการเรียกเก็บค่าบริการเปลี่ยนถ่ายเครื่องอยู่ที่ 4.5 ดอลลาร์สหรัฐ ต่อหัวผู้โดยสาร (Business Traveler, 2018) โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของประเทศไทยถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 14 เมื่อเรียงตามค่าความหนาแน่นของการเชื่อมต่อ (OAG Connectivity Index, 2019)

รายได้จากผู้โดยสารกลุ่มที่เดินทางแบบจุดต่อจุด (Point to Point) หรือในที่นี้จะขอเรียกว่าผู้โดยสารต้นทาง-ปลายทาง (Origin/Destination หรือ O/D) คือผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางมายังประเทศนั้น ๆ โดยเฉพาะ เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่หล่อเลี้ยงธุรกิจท่าอากาศยานในปัจจุบัน ในขณะที่ผู้โดยสารอีกกลุ่มหนึ่งที่เรียกว่าผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง (Transit/Transfer) นั้น ถือเป็นผู้โดยสารกลุ่มอิสระ กล่าวคือเป็นกลุ่มที่มีอิสระในการเลือกที่จะแวะพัก ณ จุดใดจุดหนึ่งของการเดินทางก็ได้ กลุ่มผู้โดยสารดังกล่าวถือเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน หากท่าอากาศยานนั้น สามารถดึงดูดผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวให้มาใช้บริการได้ ก็จะสามารถแปรเปลี่ยนเป็นการหารายได้ได้อีกทางหนึ่ง อย่างไรก็ตามในการที่ท่าอากาศยานจะสามารถมีแรงดึงดูดให้ผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวหันมาสนใจ และเลือกเป็นจุดแวะพักระหว่างทางได้นั้นประกอบด้วยหลาย ๆ ปัจจัยอันประกอบกัน

ท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยยังคงขาดปัจจัยบางอย่างที่เอื้อหนุนต่อการดึงดูดนักเดินทางจากทั่วโลกให้มาเลือกใช้บริการเปลี่ยนถ่ายเครื่อง บิน และสิ่งต่าง ๆ ที่ได้ถูกกล่าวมาด้านต้นทำให้ผู้ศึกษาที่มีความประสงค์ที่จะศึกษาข้อเท็จจริงเพื่อทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในด้านของกระบวนการเปลี่ยนถ่ายเครื่องระหว่างท่าอากาศยานคู่เทียบอันได้แก่ ท่าอากาศยานอินชอน ประเทศเกาหลีใต้ และท่าอากาศยานซางจี ประเทศสิงคโปร์ ขอบกพร่องหรือปัจจัยที่จำเป็นอยู่สำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการเพิ่มปริมาณผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง รวมไปถึงแนวคิดในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในด้านการให้บริการเปลี่ยนถ่ายเครื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการให้บริการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง (Transit/Transfer) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับท่าอากาศยานเทียบเคียง
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการเปลี่ยนถ่ายเครื่องของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

วิธีการดำเนินการวิจัยฉบับนี้ จะใช้การวิจัยเชิงการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ใช้การคัดเลือกตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive sampling) และกำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารจาก บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน และท่าอากาศยานจำนวน 4 คน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลรับผิดชอบในสายงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับด้านการบริหารและบริการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่องของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

- เป็นผู้บริหารระดับ 9 ขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานมาไม่น้อยกว่า 10 ปี
- ปัจจุบันดำรงตำแหน่งในสายงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและบริการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่องของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาเลือกเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) สำหรับใช้กับผู้ให้

ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ผู้บริหารจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชนโดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) สภาพปัจจุบันของการให้บริการเปลี่ยนถ่ายเครื่องของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานเทียบเคียง 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการเปลี่ยนถ่ายเครื่องของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยมีวิธีการดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร ข้อมูล กรอบแนวคิดให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับขอบเขตที่ต้องการศึกษา
- 2) ศึกษาวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ
- 3) ออกแบบโครงสร้างของแบบสอบถามด้วยวิธีต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
- 4) ดำเนินการร่างแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยทำการกำหนดข้อคำถาม

ของแบบสัมภาษณ์ จากนั้นนำร่างแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาและข้อคำถาม หากมีข้อแก้ไข ผู้ศึกษาจึงนำไปปรับปรุงเพื่อความถูกต้องและแม่นยำต่อไป

- 5) เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสร็จ จึงนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไป

การรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ข้อมูลที่เก็บรวบรวม จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีการแจ้งวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ก่อนทำการสัมภาษณ์ และทำการเก็บบันทึกรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์รายบุคคลจำนวนรวมทั้งสิ้น 4 คน

- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา รวมถึงงานวิจัย ตลอดจนวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เนื้อหาที่ศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะเขียนรายงานผลข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Analytical description) โดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์เนื้อหา และใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี มาทำการแยกประเด็นคำถามแต่ละประเด็น และจัดเรียงข้อมูล (Data processing)

2) เมื่อทำการตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้วทำการรวบรวมข้อมูลและเมื่อได้ข้อมูลที่ผ่านมาการวิเคราะห์แล้ว ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับกรอบแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลทฤษฎีดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลทฤษฎี

3) เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่องของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนำเสนอลักษณะของการพรรณนา

ผลการวิจัย (Research Results)

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบการให้บริการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง (Transit/Transfer)

จากการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานอินชอนและท่าอากาศยานเซี่ยงไฮ้เป็นท่าอากาศยานที่ได้รับการจัดอันดับจากสำนัก Skytrax ให้เป็นท่าอากาศยานดีที่สุดในโลกในด้านการเปลี่ยนถ่ายเครื่องในปี 2020 ซึ่งเป็นปีที่ธุรกิจการบินอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยการเปรียบเทียบท่าอากาศยานทั้ง 3 แห่ง ในส่วนของการให้บริการหลักและการให้บริการอื่น ๆ สามารถนำเสนอได้ดังนี้

1) กระบวนการเปลี่ยนถ่ายเครื่อง จากการศึกษาพบว่ากระบวนการในการเปลี่ยนถ่ายเครื่องและจำนวนของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนั้น ๆ มีผลต่อระยะเวลาในการต่อเครื่องอย่างมีนัยสำคัญ โดยท่าอากาศยานที่จัดให้มีกระบวนการเปลี่ยนถ่ายเครื่องได้รวดเร็วที่สุดได้แก่ ท่าอากาศยานอินชอน โดยสามารถจัดให้มีระยะเวลาการต่อเครื่องได้ภายในระยะเวลา 45 นาที (กรณีไม่เปลี่ยนอาคาร) รองลงมาคือท่าอากาศยานเซี่ยงไฮ้ โดยสามารถจัดให้มีระยะเวลาการต่อเครื่องได้ภายในระยะเวลา 50 นาที และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามลำดับ โดยสามารถจัดให้มีระยะเวลาการต่อเครื่องได้ภายในระยะเวลา 75 นาที ทั้งนี้ ระยะเวลาการต่อเครื่องที่น้อยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการจัดการภายในท่าอากาศยานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ป้ายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ล้วนแต่ส่งผลต่อความสะดวกสบายของผู้โดยสาร รวมถึงความรวดเร็วในการเดินทางภายในท่าอากาศยานซึ่งป้ายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ของท่าอากาศยานเซี่ยงไฮ้มีให้บริการถึง 5 ภาษา ได้แก่ จีน อังกฤษ ญี่ปุ่น อารบิก และมลายู ส่วนท่าอากาศยานอินชอนจัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงผลใน 4 ภาษา ได้แก่ เกาหลี จีน ญี่ปุ่น อังกฤษ ในขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงผลใน 3 ภาษา ได้แก่ ไทย จีน และอังกฤษ

นอกจากนี้พบว่ายังมีปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีซึ่งมีส่วนช่วยให้กระบวนการต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและมีความอัตโนมัติมากยิ่งขึ้น โดยที่ท่าอากาศยานอินชอนนั้น นอกเหนือไปจากอุปกรณ์ขั้นพื้นฐาน อาทิ จอแสดงผลข้อมูลต่าง ๆ ท่าอากาศยานยังจัดให้มีระบบตรวจบัตรโดยสารขึ้นเครื่องด้วยตัวเอง (CUPPS) รวมไปถึงหุ่นยนต์ที่จะสามารถช่วยนำทางให้แก่ผู้โดยสารเมื่ออยู่ในบริเวณท่าอากาศยานได้อีกด้วย ในขณะที่ท่าอากาศยานเซี่ยงไฮ้นั้นจัดให้มีระบบตรวจบัตรโดยสารขึ้นเครื่องด้วยตัวเอง (Changi's FAST system) เช่นกัน รวมไปถึงแอปพลิเคชันแสดงจำนวนคิวที่รอหน้าประตูขึ้นเครื่องเพื่อช่วยช่วยลดปริมาณความ

หนาแน่นบริเวณปากทางออกขึ้นเครื่องได้ ส่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก็เช่นกันโดยได้จัดให้มีระบบตรวจบัตรโดยสารขึ้นเครื่องด้วยตัวเอง (CUPPS) รวมไปถึงแอปพลิเคชันที่ช่วยเหลือผู้โดยสารโดยการแสดงผลข้อมูลภายในท่าอากาศยานต่าง ๆ ที่จำเป็น

2) ร้านค้าเชิงพาณิชย์ ท่าอากาศยานทั้ง 3 แห่งนั้นจัดให้มีร้านค้าเชิงพาณิชย์ให้บริการอย่างหลากหลาย ก่อให้เกิดการกระตุ้นต่อตัวผู้โดยสารให้เกิดความอยากที่จะจับจ่ายใช้สอยผ่านทางรูปแบบการให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชนเข้ามาประกอบกิจการภายในท่าอากาศยาน โดยท่าอากาศยานอินชอนนั้นให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชนมากถึง 12 บริษัท ก่อให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคาระหว่างกัน ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริโภคทั้งสิ้น ในขณะที่ท่าอากาศยานชางอีให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชนเข้ามาประกอบกิจการร้านค้าเชิงพาณิชย์ 2 บริษัท และในส่วนของท่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้สัมปทานแก่ผู้ประกอบการรายเดียวเพื่อความง่ายและสะดวกในการบริหารจัดการ

3) สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญของการบริการที่ผู้โดยสารคาดหวังจากการบริการของท่านท่าอากาศยาน เนื่องจากเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่แสดงถึงระดับการให้บริการของท่านท่าอากาศยานนั้น ๆ จากการศึกษาพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานของท่านท่าอากาศยานทั้งสามแห่ง จัดให้มีอย่างครบถ้วน โดยมีอุปกรณ์ขั้นพื้นฐาน อาทิ อุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ ซึ่งมีให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างเพียงพอต่อความต้องการในขณะที่ใช้บริการท่านท่าอากาศยาน ทั้งนี้รวมถึงผู้ที่มีส่วนได้เสียเสียทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นสายการบิน ร้านค้าและบริการต่าง ๆ ที่เข้ามาใช้บริการท่านท่าอากาศยานอีกด้วย ทั้งนี้ท่านท่าอากาศยานทั้ง 3 แห่ง ยังจัดให้มีระบบขนส่งผู้โดยสารอัตโนมัติ หรือ APM (Automatic People Mover) เพื่อใช้ขนส่งผู้โดยสารที่มีความจำเป็นต้องเดินทางระหว่างอาคารต่าง ๆ อีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามรายละเอียดเพียงเล็กน้อยเท่านั้นที่สร้างความแตกต่างให้กับท่านท่าอากาศยานทั้ง 3 นั่นก็คือบริเวณที่นั่งพักคอยสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบ กล่าวคือในส่วนของท่านท่าอากาศยานอินชอนและชางอีต่างก็จัดให้มีบริเวณพักผ่อน (Nap Zone) โดยจัดให้มีเตียงนอนสำหรับการพักผ่อนระยะสั้นของผู้โดยสารพร้อมทั้งติดตั้งจุดอัดประจุไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดนั้น ในขณะที่ท่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจัดให้มีเก้าอี้แบบปกติและเก้าอี้แบบปรับเอนได้บางส่วน โดยในส่วนของคุณจุดอัดประจุไฟฟ้าถูกจัดให้มีแบบรวมศูนย์เป็นสถานที่ตั้งไว้ตามจุดต่าง ๆ โดยรอบ

4) การรักษาความปลอดภัย ถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญและบริการหลักของผู้ให้บริการท่านท่าอากาศยาน เนื่องจากการมอบความปลอดภัยให้กับทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในตัวท่านท่าอากาศยานรวมถึงอาคารและทรัพย์สินต่าง ๆ ของท่านท่าอากาศยานอีกด้วย จากการศึกษาพบว่าท่านท่าอากาศยานทั้ง 3 แห่ง ปฏิบัติตามข้อกำหนดขั้นพื้นฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยอ้างอิงจากข้อมาตรฐาน ICAO Annex 17: Aviation Security หากท่านท่าอากาศยานจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานก็สามารถนำมาเป็นปัจจัยหนึ่งเพื่อใช้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้

5) เครือข่ายการบิน (Route Network) ถือเป็นการบริการผู้โดยสารอย่างหนึ่งที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความสะดวกสบายทางด้านการบินเชื่อมต่อไปยังจุดหมายปลายทาง

ต่าง ๆ สร้างทางเลือกให้แก่ผู้โดยสารในการสร้างแผนการเดินทางที่มีประสิทธิภาพ ประหยัด รวดเร็ว และหลากหลาย กล่าวคือหากท่าอากาศยานสามารถที่จะมีเครือข่ายการบินที่มีขนาดใหญ่ หรือมีจุดหมายปลายทางให้เลือกได้มาก ประโยชน์ก็จะตกอยู่กับผู้โดยสารมาก ซึ่งจะสะท้อนถึงการมีตัวเลือกในการเดินทางมากขึ้น จากการศึกษาพบว่าท่าอากาศยานอินซอนมีเครือข่ายทางการบินใหญ่ที่สุดในบรรดาท่าอากาศยานคู่เทียบโดยมีจุดหมายปลายทางในการให้บริการการเดินทางถึง 129 จุดหมายในปี 2022 ตามมาด้วยท่าอากาศยานซางจี โดยมีจุดหมายปลายทางในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร 121 จุดหมายในปี 2022 และตามมาด้วยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจุดหมายปลายทางในการให้บริการ 106 จุดหมายในปี 2022

6) สภาพแวดล้อมของท่าอากาศยาน (Ambience) ถือเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อระบบประสาทสัมผัสทั้งทางด้าน รูป รส กลิ่น เสียง หากทุกปัจจัยส่งผลโดยมีความสอดคล้องกัน สามารถสร้างบรรยากาศที่ดี ผ่อนคลาย ย่อมอาจจะทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจหรือความประทับใจต่อท่าอากาศยานนั้น ๆ ได้โดยง่าย และจากการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานซางจีเน้นการใช้สีสันสดใสในการตกแต่งภายในเพื่อเสริมสร้างความรู้สึกในเชิงบวกให้แก่ผู้โดยสาร รวมไปถึงโครงสร้างอาคารที่มีความโปร่งเพื่อช่วยผ่อนคลายความรู้สึกเหนื่อยล้าจากการเดินทาง ส่วนท่าอากาศยานอินซอนมีการใช้ต้นไม้ในการประดับตกแต่งภายในตัวอาคารเพื่อสร้างความรู้สึกผ่อนคลาย และสร้างความสงบให้แก่ผู้โดยสาร ในขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใช้สถาปัตยกรรมสมัยใหม่ โดยเน้นการใช้โครงสร้างกระจกเพื่อเพิ่มความโปร่งและแสงธรรมชาติ อีกทั้งยังช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในตัวอาคาร

7) กิจกรรมสันทนาการ (Entertainments) ถือเป็นกิจกรรมส่วนเพิ่มที่สามารถมอบความเพลิดเพลินให้แก่ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการเปลี่ยนถ่ายเครื่อง ณ ท่าอากาศยาน เหมาะสมที่จะมีไว้เพื่อช่วยให้ผ่อนคลายในระยะเวลาของการรอคอยการเปลี่ยนถ่ายเครื่อง และจากการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานอินซอนและท่าอากาศยานซางจีได้จัดให้มีห้องกิจกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หรือเกมส์ ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ซึ่งมีอยู่ในท่าอากาศยานเพียงไม่กี่แห่งในปัจจุบัน โดยท่าอากาศยานซางจียังได้จัดให้มีโรงภาพยนตร์ไว้เพื่อบริการผู้โดยสารที่มีระยะเวลาการเปลี่ยนถ่ายเครื่องนาน ทำให้ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย อย่างไรก็ตามกิจกรรมสันทนาการขั้นพื้นฐาน พบว่า ท่าอากาศยานทั้ง 3 แห่ง จัดให้มีอย่างครบครันไม่แตกต่างกัน อาทิ สนามเด็กเล่นหรือการจัดแสดงโชว์กิจกรรมต่าง ๆ ภายในบริเวณอาคาร

8) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ นอกเหนือไปจากสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นส่วนเพิ่มอันก่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารที่ต้องเดินทางระยะไกลหรือมีความต้องการการเปลี่ยนถ่ายเครื่อง และจากการศึกษาพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวก 3 ชนิดที่เป็นที่ต้องการของผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง ได้แก่ ห้องอาบน้ำ สปา และห้องสูบบุหรี่ โดยในส่วนของท่าอากาศยานอินซอน และท่าอากาศยานซางจีมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสามชนิดให้บริการอย่างครบถ้วน โดยห้องอาบน้ำและสปาจะมีการเรียกเก็บค่าใช้บริการจากผู้โดยสารเป็นการแลกเปลี่ยน ในส่วนของท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นจัดให้มีห้องอาบน้ำเฉพาะใน

บางห้องรับรองของสายการบินและในโรงแรมภายในตัวอาคารผู้โดยสาร ทั้งนี้ห้องสุขาหรือภายในอาคารนั้นปัจจุบันได้ถูกยกเลิกออกไปตามข้อกำหนดของประเทศไทย

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการเปลี่ยนถ่ายเครื่องของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการการเปลี่ยนถ่ายเครื่องของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1) อาคาร SAT-1 สามารถช่วยบรรเทาปัญหาความแออัดภายในอาคารผู้โดยสารหลักและเพิ่มพื้นที่ใช้สอย

จากผลการศึกษาพบว่า การที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีอาคารหลักเพียงอาคารเดียวจึงมักเกิดความแออัดหรือการกระจุกตัวของผู้โดยสารตามจุดต่าง ๆ ได้โดยง่าย ซึ่งแตกต่างจากท่าอากาศยานคู่แข่งทั้งท่าอากาศยานอินชอนและท่าอากาศยานชางอี ซึ่งมีอาคารผู้โดยสารประกอบกันหลายอาคารส่งผลให้การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนถ่ายเครื่องเป็นไปอย่างคล่องตัวมากขึ้น เนื่องจากช่วยลดปัญหาการต้องรวมศูนย์ผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่องไว้ภายในจุดที่จำกัดเพียงจุดเดียว อีกทั้งยังสามารถลดระยะเวลาการต่อเครื่อง (Minimum Connecting Time) ลงได้ต่ำกว่า 75 นาที ในปัจจุบันซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถนำเอาจุดนี้มาใช้ดึงดูดลูกค้าทั้งสายการบินและผู้โดยสารกลุ่มเปลี่ยนถ่ายเครื่องได้ ทั้งนี้ การได้มาซึ่งพื้นที่เพิ่มเติมจากอาคาร SAT-1 ยังจะเอื้อประโยชน์ต่อการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจภายในตัวอาคารอันมาจากจำนวนร้านค้าเชิงพาณิชย์ที่สามารถเพิ่มขึ้นมาได้อีกมาก ซึ่งสอดคล้องกับผังการออกแบบของอาคาร SAT-1 ที่มีลักษณะเป็นอาคารเดี่ยวแนวยาว (Linear) ที่มีผังอาคารที่ไม่ซับซ้อนอย่างพอดีกัน นอกเหนือไปจากนั้นในแง่ของสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งแบบขั้นพื้นฐานและแบบอื่น ๆ ก็จะได้มีพื้นที่ว่างเพิ่มเติมให้ได้เติมเต็มหรือพัฒนาให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเดิมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ส่งผลให้มีต้นทุนด้านพื้นที่ที่สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ นอกเหนือไปจากนั้นการออกแบบตัวอาคารด้วยสถาปัตยกรรมแบบทันสมัย สวยงาม โฉบเฉี่ยว ยังจะช่วยส่งเสริมความรู้สึกในด้านบวกของผู้โดยสารที่มีต่อบรรยากาศภายในท่าอากาศยานด้วย

2) การผ่อนคลาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

ด้วยความที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งเป็นท่าอากาศยานที่อยู่ภายใต้ความดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน ซึ่งเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ กฎ ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้กำกับดูแลจึงมีลักษณะและใช้เกณฑ์คล้ายคลึงกับระบบราชการเต็มรูปแบบเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นขั้นตอนในการขออนุมัติงบประมาณ การเขียนร่างโครงการ การดำเนินโครงการ รวมไปถึงขั้นตอนการวัดผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่า จึงมีความสลับซับซ้อนและใช้เวลาในการพิจารณายาวนานมากกว่าการกระทำในลักษณะเดียวกับของภาคเอกชนมาก ทั้งนี้หากหน่วยงานที่ดูแลภาคการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยมีการผ่อนคลายกฎเกณฑ์ทางด้านการบินหรือลดความซับซ้อนและ

จากการที่จะได้มาซึ่งพื้นที่เพิ่มเติมจากอาคาร SAT-1 ส่งผลให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้โดยสารโดยเฉพาะกลุ่มเปลี่ยนถ่ายเครื่องได้มากขึ้น นอกเหนือไปจากสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่ท่าอากาศยานต่าง ๆ ควรจัดให้มีอย่างครบครันแล้วนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เป็นส่วนเพิ่มที่จะสามารถเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารนั้นก็ควรจัดให้มีอย่างครบครันเช่นเดียวกัน อาทิเช่น ห้องอาบน้ำ ในท่าอากาศยานคู่เทียบ 2 แห่งนอกเหนือไปจากการมีให้บริการในห้องรับรองสายการบินแล้วนั้น ยังจัดให้มีห้องอาบน้ำสาธารณะให้บริการอีกด้วย โดยมีการเรียกเก็บค่าเข้าใช้บริการบริการดังกล่าว อย่างไรก็ตาม สิ่งนี้ถือเป็นตัวอย่างของความพยายามในการเพิ่มความสะดวกสบายและผ่อนคลายให้กับผู้โดยสารที่เดินทางระยะไกลและมีการเปลี่ยนถ่ายเครื่องเกิดขึ้น นอกเหนือไปจากนั้นห้องสูบบุหรี่ก็ถือว่ามีความจำเป็นในหมู่ผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง กล่าวคือผู้ที่สูบบุหรี่มักจะเกิดความเครียดได้โดยง่ายเมื่อต้องเดินทางในระยะไกล ส่งผลให้ในบางครั้งเกิดปัญหาการลักลอบสูบบุหรี่ทั้งบนอากาศยานและภายในพื้นที่หวงห้ามของตัวท่าอากาศยานเอง ดังนั้นแล้วการมีห้องสูบบุหรี่นอกจากจะเป็นการให้บริการผู้โดยสารได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่มแล้ว ยังจะเป็นการช่วยลดปัญหาการฝ่าฝืนกฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงเป็นการเพิ่มความผ่อนคลายให้แก่ผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวได้อีกด้วย และเมื่อกล่าวถึงการต้องเดินทางระยะไกลซึ่งจำเป็นจะต้องมีการเปลี่ยนถ่ายเครื่อง สิ่งที่เกิดขึ้นคือระยะเวลาในการรอคอยที่กินเวลาอย่างน้อย 2-3 ชั่วโมง หรืออาจจะมากกว่านี้มาก การจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องเล่นเกมส์อิเล็กทรอนิกส์ หรือกิจกรรมสันทนาการใด ๆ ก็ตามที่จะสามารถช่วยให้ผู้โดยสารรู้สึกไม่เกิดความเบื่อหน่ายระหว่างช่วงการรอคอยจะเป็นส่วนส่งเสริมให้เกิดความประทับใจที่มีต่อท่าอากาศยานได้โดยง่าย นอกเหนือไปจากนั้นผู้โดยสารบางกลุ่มที่เหนื่อยล้าจากการเดินทางระยะไกลอาจจะมีความต้องการในการใช้ห้องพักผ่อนระยะสั้น (Nap Zone) ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอาจจะจัดให้มีได้ในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า อาคาร SAT-1 สามารถช่วยบรรเทาปัญหาความแออัดภายในอาคารผู้โดยสารหลัก และเพิ่มพื้นที่ใช้สอยเพื่อลดปัญหาความแออัดที่เกิดขึ้นภายในตัวอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งความหนาแน่นและการกระจุกตัวของผู้โดยสารส่งผลให้การหมุนเวียนของผู้โดยสารไม่สามารถเป็นไปได้อย่างราบรื่น ดังนั้น การจะได้มาซึ่งอาคาร SAT-1 จะช่วยตอบโจทย์ด้านการมีพื้นที่เพิ่มเติมส่งผลให้สามารถจัดการกระบวนการจัดการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง สามารถลดระยะเวลาการต่อเครื่อง (Minimum Connecting Time) ให้น้อยลงจนอาจจะทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทำการแข่งขันและดึงดูดผู้โดยสารกลุ่มเปลี่ยนถ่ายเครื่องเทียบเคียงกับท่าอากาศยานคู่แข่งได้ดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jong Hae Choi และคณะ (2018) พบว่า ปัจจัยหลักที่ผู้โดยสารกลุ่มเปลี่ยนถ่ายเครื่องใช้ในการตัดสินใจเลือกท่าอากาศยานที่นั้น ได้แก่ ระยะเวลาการต่อเครื่อง (Minimum Connecting Time: MCT) ระดับของการให้บริการของท่าอากาศยาน ขนาดของท่าอากาศยาน และรวมไปถึงปัจจัยทางตรงและทางอ้อมอื่น ๆ นอกเหนือไปจากนั้นการได้รับมาซึ่งพื้นที่เพิ่มเติมยังส่งผลดีต่อการพาณิชย์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอันเนื่องมาจากโอกาสในการเพิ่มเติมจำนวนร้านค้าเชิงพาณิชย์ได้มากขึ้น อีกทั้งการออกแบบอาคาร SAT-1 ยังมีความเรียบง่ายมีประตูขึ้นเครื่องอยู่ใกล้และรายรอบ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากว่า ผู้โดยสารที่เดินทางโดยสารการบินมักจะมีคามคาดหวังในด้านความสะดวกและความรวดเร็ว ดังนั้น เมื่อการดำเนินงานของท่าอากาศยานสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือเป็นไปตามความคาดหวังจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้แล้วผลการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกองกฤษณ์ โตชัยวัฒน์ และบุรินทร์ วิทยาภรณ์ (2557) พบว่า กิจกรรมยอดนิยมได้แก่การจับจ่ายใช้สอยภายในท่าอากาศยาน เช่นการซื้อสินค้าปลอดภาษี และการใช้บริการร้านอาหารที่มีอยู่อย่างกระจายตัวภายในท่าอากาศยาน โดยบริเวณที่ผู้โดยสารส่วนมากรวมตัวกันอยู่คือบริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาออก พฤติกรรมที่สังเกตได้ชัดอีกประการหนึ่งคือผู้โดยสารเหล่านี้มักจะเดินทางมายังท่าอากาศยานก่อนล่วงหน้าเป็นเวลาอย่างน้อย 2 ชั่วโมง จากพฤติกรรมการรอเที่ยวบินของนักเดินทางระหว่างประเทศส่วนใหญ่มักเลือกทำกิจกรรมที่เกิดขึ้นหรืออยู่ใกล้กับประตูทางออกเครื่องบิน (Gate) อันเนื่องมาจากสนามบินบางแห่งมีขนาดใหญ่จึงทำให้ผู้โดยสารต้องใช้เวลามากในการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้โดยสารบางกลุ่มจึงเลือกที่จะไม่ทำกิจกรรมใด ๆ มากมาย เนื่องจากจะทำให้พลาดเที่ยวบินได้ ซึ่งอาจส่งผลให้ท่าอากาศยานสูญเสียรายได้จากพฤติกรรมที่ไม่ทำกิจกรรมนั้น นอกเหนือจากนั้นอาคาร SAT-1 ได้ถูกออกแบบอย่างทันสมัยมีความโอ่งโถง สามารถก่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายให้แก่ผู้โดยสารซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัย

ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านความคาดหวัง ตามลำดับ

2. การผ่อนคลาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดความรวดเร็วได้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถถูกพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วกว่าเดิมและยังส่งผลบวกต่อกิจการการบินในภาพรวมของประเทศไทยด้วยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tae Won Chung และคณะ (2017) ที่กล่าวว่าการผ่อนคลายกฎทางการบินต่าง ๆ ลงนั้นจะส่งผลบวกต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเจริญเติบโตของภาคเอกชน ก่อให้เกิดการเจริญเติบโตแบบก้าวกระโดดต่อระบบธุรกิจการบินในภาพรวม สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องมาจากว่า ในความล่าช้าของการดำเนินงานในสนามบินนั้นส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากกฎระเบียบต่าง ๆ ดังนั้นเมื่อมีการผ่อนคลายกฎระเบียบเหล่านั้น จึงช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารได้ในที่สุด

3. การเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นขึ้นพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารกลุ่มเปลี่ยนถ่ายเครื่อง ถือเป็นหน้าที่ในการให้บริการของท่าอากาศยานสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภกัญญา ขวณิช และคณะ (2556) พบว่าผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการควรจะได้รับบริการหลักใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านบริการที่ต่าง ๆ ของทางท่าอากาศยานจัดให้มี และด้านบริการที่เกี่ยวกับความความเพลิดเพลินในแง่ของการบริการเสริม เช่นห้องอาบน้ำหรือ สปา นั้น จัดได้ว่ามีความสำคัญต่อผู้โดยสารที่ต้องเดินทางระยะไกลและมีการเปลี่ยนถ่ายเครื่อง สามารถส่งผลให้เกิดความผ่อนคลายจากความเหนื่อยล้าจากการเดินทางได้สอดคล้องกับงานวิจัยของกองกฤษณ์ โตชัยวัฒน์ และบุรินทร์ วิทยาภรณ์ (2557) พบว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศส่วนใหญ่มีความต้องการลักษณะของการพักผ่อนระยะสั้น อาทิเช่น การอาบน้ำชำระร่างกายหรือการนอนหลับชั่วคราวระยะสั้น ทั้งนี้กลุ่มผู้โดยสารที่เป็นผู้สูบบุหรี่ไม่ควรถูกละเลยเช่นกัน เพราะผู้โดยสารกลุ่มนี้สามารถเกิดความเครียดได้ง่ายจากการงดบุหรี่เป็นเวลานาน ท่าอากาศยานที่ให้บริการเชื่อมต่อระหว่างประเทศควรพิจารณาจัดให้มีห้องสูบบุหรี่อยู่ภายในท่าอากาศยานด้วย เช่นเดียวกันกับกิจกรรมสันทนาการอื่น ๆ ที่ควรจัดให้มีเพื่อเพิ่มความเพลิดเพลินและร่นระยะเวลาการรอคอยของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน ควรดำเนินการแก้ปัญหาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่พบในปัจจุบันอย่างรวดเร็ว เช่น การเพิ่มพื้นที่สูบบุหรี่

2) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน ควรนำผลการศึกษาไปปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้โดยสารเปลี่ยนถ่ายเครื่อง

3) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน ควรมีการผ่อนปรนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นของการเปลี่ยนถ่ายเครื่องในประเทศไทยพบว่ามีจำนวนของการศึกษาน้อยมาก ดังนั้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาควรมีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากงานวิจัยของต่างประเทศประกอบด้วย เพื่อใช้ในการทบทวนวรรณกรรม การเปรียบเทียบและการแสวงหาข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาลัด ๆ ไป

2) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเปลี่ยนถ่ายเครื่อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวม ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาในประเด็นของปัญหาและอุปสรรคในการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะสามารถก้าวเข้าสู่การแข่งขันในด้านดังกล่าวในระดับสากลได้

3) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากบุคลากรในสายการบินจึงอาจทำให้ได้ข้อมูลในด้านเดียว การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในเชิงปริมาณ หรือในแบบผสมผสาน โดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารในด้านความพึงพอใจ และความต้องการ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลอย่างรอบด้าน และจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้แล้วในการศึกษาครั้งนี้ซึ่งเป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ พบว่า ยังขาดขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ และข้อมูลเชิงปริมาณ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กฤษฎา เสกตระกูล. (2563). *โลกหลังวิกฤติ Covid-19 (ตอนที่ 5) “อุตสาหกรรมการเดินทางทางอากาศ”*. สืบค้น 15 มีนาคม 2566, จาก www.mgronline.com/greeninnovation/detail/9630000052843, 2023.
- กองกฤษณ์ โตชัยวัฒน์ และบุรินทร์ วิทยารัตน์. (2557). การศึกษาพฤติกรรมการรอเที่ยวบินของนักเดินทางระหว่างประเทศ. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*. 24(1) : 93-108.
- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระระดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทักษิณา แสนเย็น และคณะ. (2563) บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 3(2) : 219-220.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด. (2563). รายงานประจำปี 2562. สืบค้น 10 มีนาคม 2566, จาก <https://investor.airportthai.co.th/misc/AR/20200109-aot-ar-2019-th.pdf>.

- สุภกัญญา ชวนิชย์ และคณะ. (2556). การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยาน ในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*. 7(2) : 32-39.
- International Finance Corporation. (2003). The Impact of COVID-19 on Airports: An Analysis. Retrieved March 22, 2023, from www.ifc.org/wps/wcm/connect/industry_ext_content/ifc_external_corporate_site/infrastructure/resources/the+impact+of+covid-19+on+airports.
- Jong Hae Choi, et al. (2018). Determining Factors of Air Passengers' Choice of Transfer Airports in the Southeast Asia – North America Market: Managerial and Policy Implications. *SSRN Electronic Journal*, (August 6, 2018) : 1-42.
- OAG Connectivity Index. (2019). Megahubs index 2019. Retrieved March 25, 2023, from <https://www.oag.com/oag-megahubs-2019>.
- Skytrax. (2020). The World's Best Airports in 2020. Retrieved March 25, 2023, from www.worldairportawards.com/the-worlds-best-airports-in-2020-are-announced.
- Stefan Gössling, Daniel Scott and C. Michael Hall. (2022). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. Retrieved March 20, 2023, from www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2020.1758708.
- Tae Won Chung, et al. (2017). A Comparative Analysis of Three Major Transfer Airports in Northeast Asia Focusing on Incheon International Airport Using a Conjoint Analysis. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 33(4) : 237–244.